



# vraag en antwoord

## verbeterd overzicht betalingsverloop

inhoud vraag en antwoord - klik op de vraag om het antwoord te lezen

over het overzicht.....	2
wat betekenen de kolomnamen?.....	2
verrekenwijze.....	2
bedrag en saldo.....	2
soort incassobrief.....	3
wat is het verschil tussen het factuurbedrag en openstaand saldo?.....	3
wat betekent een negatief bedrag als saldo?.....	3
hoe weet ik of mijn relatie heeft betaald?.....	3
waarom staat een goed betalende relatie op deze lijst?.....	3
waarom staat mijn relatie met automatische incasso op de lijst?.....	3
mijn relatie heeft de verzekering opgezegd, waarom staat deze relatie nog op de lijst?.....	3
wat als mijn relatie onterecht op de lijst voorkomt?.....	4
het overzicht kan duidelijker opgesteld worden, waar kan ik dat melden?.....	4
hoe weet ik wanneer mijn relatie een herinnerings-, aanmanings- of opschortingsbrief heeft ontvangen?.....	4
wanneer krijgt mijn relatie een herinnering-, aanmaning of opschortingsbrief?.....	4
mijn relatie is opgeschort, wat gebeurt er als ze niet betalen?.....	4
mijn relatie is opgeschort en betaalt de factuur, wat gebeurt er dan?.....	5
mijn relatie heeft geen factuur, kan ik deze opvragen?.....	5
wat betekenen de verschillende factuur statussen?.....	5
de factuur status is niet correct, wat kan ik doen?.....	5
het e-mailadres is niet correct waarnaar de factuur is verzonden, wat kan ik doen?.....	5



## over het overzicht

Geweldig nieuws! Vanaf nu ontvang je een verbeterd overzicht van het betalingsverloop bij jouw relaties. Het nieuwe overzicht in PDF bevat alles wat je nodig hebt om jouw relaties te informeren en daarmee opschortingen of royementen te voorkomen. In het Excel bestand zijn alle details terug te vinden.

Belangrijk om te weten:

- Dit overzicht verschijnt wekelijks in je inbox. (ook als er geen betalingsachterstanden zijn)
- In het 'overzicht incassobrieven' staan relaties waarbij direct actie nodig is vanwege stopzetting van dekking.
- Het overzicht 'openstaand saldo' geeft een totaaloverzicht. Hierin kunnen ook facturen staan die geen achterstand hebben. Verder staat hier of er herinnerings-, aanmanings- of opschortingsbrieven zijn gestuurd.

Wat kan jij doen?

- Snel je relatie informeren over een gemiste betaling.
- Je relatie op de hoogte brengen van het risico dat er bij schade geen dekking is.
- Wekelijks zien of jouw relatie gehoor heeft gegeven aan je oproep.
- Eventueel zelf de incasso verzorgen voor jouw relatie.

## wat betekenen de kolomnamen?

Ondanks dat we proberen de kolomnamen helder te formuleren kan het zijn dat deze niet helemaal duidelijk zijn. Hierbij lichten we er een aantal uit waarbij misschien meer uitleg nodig is.

### verrekenwijze

In deze kolom wordt aangegeven op welke wijze de factuur geïnd wordt. Dat kan zijn; 'Elektronisch' (met nota). Dit is een automatische incasso.

Een automatische incasso kan soms mis gaan, dan wordt een bedrag gestorneerd. Daarna moet de factuur handmatig overgemaakt worden door de relatie. In dat geval staat er de term 'Nota' in deze kolom. Een relatie kan ook meteen ervoor hebben gekozen om een factuur handmatig over te maken.

'Geen aanschrijving' geeft aan dat we het bedrag niet verwachten. Er is een reden opgegeven waarom het bedrag niet betaald gaat worden.

### bedrag en saldo

Wanneer een factuur verstuurd wordt aan je relatie staat hier een factuurbedrag op. Het kan voorkomen dat een gedeelte van de factuur betaald wordt. Je relatie heeft een gedeelte al reeds betaald of er heeft een verrekening plaatsgevonden. Het saldo is het bedrag wat over blijft en wat voldaan moet worden.

## apc holland

mensgericht verzekeren

→ [www.apcholland.nl](http://www.apcholland.nl)



### soort incassobrief

Wanneer je relatie niet op tijd heeft betaald, worden herinnerings-, aanmanings- of opschortingsbrieven gestuurd. In de kolom datum laatste incassobrief is zichtbaar wanneer, welke brief is verstuurd.

### wat is het verschil tussen het factuurbedrag en openstaand saldo?

Het kan voorkomen dat een deel van het factuurbedrag wordt betaald of dat er een verrekening heeft plaatsgevonden. Het openstaand saldo is het bedrag dat over blijft en nog voldaan moet worden.

### wat betekent een negatief bedrag als saldo?

In sommige gevallen kan de situatie ontstaan dat we geld moeten overmaken aan jouw relatie. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als de dekking van een verzekering verandert. Deze bedragen worden meestal binnen een aantal werkdagen uitbetaald. Als dit bedrag niet uitbetaald wordt dan blijft deze zichtbaar op de lijst. Hiermee creëren we een stukje transparantie. Vraag ons via [info@apcholland.nl](mailto:info@apcholland.nl) gerust naar uitleg als er onduidelijkheden zijn.

### hoe weet ik of mijn relatie heeft betaald?

Wanneer een factuur is betaald verdwijnt deze uit de lijst. Zolang de factuur op de lijst zichtbaar blijft, betekent dit dat de factuur nog niet is betaald.

### waarom staat een goed betalende relatie op deze lijst?

De facturen van al je relaties zijn zichtbaar, inclusief diegenen die nog binnen de betalingstermijnen vallen. Hiermee is een transparant totaalbeeld gecreëerd en ben je helemaal op de hoogte. Natuurlijk kan het zo zijn dat een relatie een keer vergeet om de factuur op tijd te betalen. Ook dan ben je meteen op de hoogte en kan je jouw relatie hierop attenderen.

### waarom staat mijn relatie met automatische incasso op de lijst?

Wanneer je relatie een automatische incasso heeft afgesproken kunnen wij éénmalig het bedrag automatisch incasseren. Helaas komt het voor dat de overboeking teruggedraaid wordt door de bank of jouw relatie. Zonder toestemming kunnen we de automatische incasso niet nog eens uitvoeren en je relatie moet het geld dan handmatig overmaken.

### mijn relatie heeft de verzekering opgezegd, waarom staat deze relatie nog op de lijst?

Elke situatie is anders, maar dit kan voorkomen. Een verzekering kan opgezegd worden terwijl al betaald is voor een bepaalde periode in de toekomst. In dat geval betalen we een

#### apc holland

mensgericht verzekeren

→ [www.apcholland.nl](http://www.apcholland.nl)



gedeelte terug. Andersom kan ook het geval zijn, als de verzekering eindigt in een periode waarvoor nog niet is betaald. Dan moet jouw relatie nog een deel betalen.

### **wat als mijn relatie onterecht op de lijst voorkomt?**

Je relatie geeft aan de factuur netjes te hebben betaald, maar de factuur staat nog steeds op de lijst van onbetaalde facturen. Dat is natuurlijk heel vervelend. Neem dan contact met ons op en stuur een betalingsbewijs mee. Om uit te zoeken wat er mis is gegaan hebben we de datum nodig van wanneer er is betaald, samen met het rekeningnummer vanwaar er is betaald en eventueel de omschrijving die is meegegeven. Stuur dit naar [info@apcholland.nl](mailto:info@apcholland.nl) en/of bel gerust even.

### **het overzicht kan duidelijker opgesteld worden, waar kan ik dat melden?**

Je hebt het overzicht ontvangen en bedenkt een aantal verbeterpunten. Neem dan vooral contact met ons op, we zijn altijd bezig met verbeteringen die jou kunnen helpen.

### **hoe weet ik wanneer mijn relatie een herinnerings-, aanmanings- of opschortingsbrief heeft ontvangen?**

In het overzicht zijn er twee kolommen waarin je kan zien of jouw relatie een brief heeft ontvangen. De kolom "soort brief" geeft aan welk soort brief is verstuurd en de kolom "de laatst verstuurd incassobrief" geeft aan wanneer deze brief is verstuurd aan jouw relatie.

### **wanneer krijgt mijn relatie een herinnering-, aanmaning of opschortingsbrief?**

De factuurdatum is de datum waarop een factuur is aangemaakt en verzonden. Eén keer per week worden alle herinnerings-, aanmanings- en opschortingsbrieven verstuurd. Op dat moment wordt beoordeeld welke facturen nog niet betaald zijn en een brief moeten ontvangen.

<b>iemand ontvangt een:</b>	<b>als de factuurdatum:</b>
<b>herinneringsbrief</b>	langer dan 14 dagen geleden is
<b>aanmaningsbrief</b>	langer dan 21 dagen geleden en het minimaal 7 dagen na de herinneringsbrief is
<b>opschortingsbrief</b>	langer dan 35 dagen geleden en het minimaal 16 dagen na de aanmaningsbrief is

### **mijn relatie is opgeschort, wat gebeurt er als ze niet betalen?**

Je relatie is opgeschort en de verzekering geeft geen dekking meer. Ondanks dat je contact hebt opgenomen, betaalt je relatie de factuur niet. Dat is een vervelende situatie.

Je krijgt deze overzichten omdat we, net als jullie, opschortingen willen voorkomen. Als de betaling uitblijft wordt na alle contactmomenten de vordering uit handen gegeven aan het incassobureau.

#### **apc holland**

mensgericht verzekeren

→ [www.apcholland.nl](http://www.apcholland.nl)



### **mijn relatie is opgeschort en betaalt de factuur, wat gebeurt er dan?**

Na alle inspanningen betaalt je relatie de factuur. Dat is heel fijn. Als je relatie alle facturen heeft betaald waarvoor een opschorting is gestuurd, kan de verzekering weer in dekking worden hersteld. De dekking wordt een dag nadat de betaling is ontvangen hervat. De verzekering wordt niet met terugwerkende kracht hersteld.

Je relatie kan ook facturen open hebben staan waarvoor een herinnerings- of aanmaningsbrief is gestuurd. Om dekking te behouden is het verstandig dat jouw relatie deze betaalt.

### **mijn relatie heeft geen factuur, kan ik deze opvragen?**

Uiteraard kan het voorkomen dat een factuur niet is terug te vinden. Via [info@apcholland.nl](mailto:info@apcholland.nl) kunnen facturen opgevraagd worden. Graag in de e-mail het referentienummer en factuurnummer vermelden van de factuur die je wil ontvangen.

### **wat betekenen de verschillende factuur statussen?**

Als een factuur status gekoppeld is aan een factuur op de lijst dan betekent dit dat er iets bijzonders aan de hand is.

<b>factuur status</b>	<b>reden</b>
<b>incassobureau</b>	De factuur staat erg lang open en deze wordt naar het incassobureau gestuurd of dit is al gebeurd.
<b>betalingsregeling</b>	Er is een betalingsafspraken gemaakt. Zolang de betalingsafspraken wordt nagekomen, worden geen brieven verstuurd of een incassobureau ingeschakeld.
<b>niet aanmanen</b>	Er zijn wijzigingen die eerst opgepakt moeten worden. Er worden geen brieven verstuurd of een incassobureau ingeschakeld.
<b>niet incasseren</b>	Er is een reden om de factuur niet te incasseren.
<b>wordt geroyeerd</b>	De verzekering is opgezegd, maar de wijziging is nog niet doorgevoerd. Het kan zijn dat een deel van de factuur wel nog moet worden betaald.

### **de factuur status is niet correct, wat kan ik doen?**

Je hebt alle facturen bekeken en een status van een factuur lijkt niet juist te zijn. Stel ons op de hoogte via [info@apcholland.nl](mailto:info@apcholland.nl) of bel gerust als er onduidelijkheden zijn.

### **het e-mailadres is niet correct waarnaar de factuur is verzonden, wat kan ik doen?**

Het e-mailadres waar de factuur naar gestuurd wordt is niet juist. Stel ons op de hoogte via [info@apcholland.nl](mailto:info@apcholland.nl) en geef ons het juiste e-mailadres door.

#### **apc holland**

mensgericht verzekeren

→ [www.apcholland.nl](http://www.apcholland.nl)